

原 著
-----

## 埼玉県薬剤師会薬事情報センターの活動に関する 会員薬剤師の意識調査

井上 裕	荒木 淳一	金本 郁男	南 ゆき子
川崎 裕子	池田 和久	黒澤 章	宮野 訓夫
目 繁明	坂田 博		

## 原 著

埼玉県薬剤師会薬事情報センターの活動に関する  
会員薬剤師の意識調査

Inoue Yutaka  
井上 裕<sup>1, 2)</sup>  
Kawasaki Yuko  
川崎 裕子<sup>2)</sup>  
Sagami Shigeaki  
目 繁明<sup>2)</sup>

Araki Junichi  
荒木 淳一<sup>1)</sup>  
Ikeda Kazuhisa  
池田 和久<sup>2)</sup>  
Sakata Hiroshi  
坂田 博<sup>2)</sup>

Kanamoto Ikuo  
金本 郁男<sup>1)</sup>  
Kurosawa Akira  
黒澤 章<sup>2)</sup>

Minami Yukiko  
南 ゆき子<sup>2)</sup>  
Miyano Kunio  
宮野 訓夫<sup>2)</sup>

## 諸 言

埼玉県薬剤師会情報センター(以下、情報センター)では“医薬品の有効性と安全性を確保し、薬物などによる危害防止のため、薬事全般にわたる情報の確かつ効率的な提供、地域住民の保健衛生の向上”を目的として業務を行っている。業務活動としては、調剤業務、介護制度、保険制度や分業などの情報を収集し、会員などに提供するとともに、年間約1,500件以上もの問い合わせに応じている。この問い合わせに関して、会員の薬剤師だけでなく、薬剤師ではない一般の方々からも薬の相談を受け付けており、医薬品の適正使用の礎を担っている。また、問い合わせ内容は幅広く、薬の副作用や相互作用をはじめ、薬事法などの法律や調剤報酬について、またクレームの対応にまで及び、調剤業務だけでなく患者への情報提供や薬学管理を重視した問い合わせ内容へと変化が認められてきている<sup>1)</sup>。近年では、情報センターへ問い合わせのあった事項について冊子媒体を作成し、会員に配布を行い<sup>2)</sup>、さらに、「PIファックス」という媒体で新薬情報、医薬品・医療機器等安全性情報<sup>3)</sup>や法改正のトピックスをFAXを介して会員に提供している。そのPIファックスの情報は情報センターのホームページ(HP)にも掲載している。しかし、問い合わせの冊子媒体の作成やHPでの情報発信を行っているにもかかわらず、情報センターは会員から同様の内容についての問い合わせ対応

を行っている現状がある。このように、情報センターの担う分野は多岐にわたり、会員薬剤師のニーズに必ずしも対応できていない分野もある。そこで、年々の社会情勢や医療制度改変に伴い、会員薬剤師が情報センターに求めている活動分野や業務とは何かを鮮明にするために、会員薬剤師に意識調査を行ったので報告する。

## 方 法

2010年9月19日に開催された埼玉県薬剤師会主催の保険薬局講習会に参加した薬剤師447名を対象に、アンケートを記入および選択方式により行った。回収率は66%(294/447)であった。アンケート項目については、表1に示す。なお、アンケートの内容の開示と解析検討を実施することについては、埼玉県薬剤師会の理事会にて承認されており、対象薬剤師に趣旨を説明し同意を得た上で行った。

## 結 果

アンケート調査に参加した294名のうち、男性115名、女性170名および無回答9名であり、平均業務経験年数は18.4年(±10.9)であった(図1)。

図2に、質問3から7の結果を示す。その結果、質問3の「情報センターで問い合わせを受けていることをご存知ですか」との問いに対して「知っている」と回答した人は64%であった。そして、質問4の「情報センターに問い合わせたことがありますか」との問いに対

1) 城西大学薬学部医薬品安全性学講座 2) 埼玉県薬剤師会薬事情報センター

表1 アンケート項目

質問1 年齢, 性別, 経験年数を教えてください 年齢: _____ 歳 性別: 男 女 経験年数: _____ 年	質問11 埼玉県薬剤師会で発行した「情報センターで受けた主な問い合わせについて」をご存知ですか A. 知っている B. 知らない
質問2 現在, 勤めている勤務地を教えてください _____ (区・市・町・村) _____ (支部)	質問12 埼玉県薬剤師会で発行した「情報センターで受けた主な問い合わせについて」は参考にしていますか A. 参考にしている B. 少し参考にしている C. あまり参考にしていない D. 参考にしていない
質問3 情報センターで問い合わせを受けていることをご存知ですか A. 知っている B. 知らない	質問13 埼玉県薬剤師会で送信している「PIファックス」についてご存知ですか A. 知っている B. 知らない
質問4 情報センターに問い合わせたことがありますか A. 問い合わせたことがある B. 問い合わせたことがない	質問14 埼玉県薬剤師会で送信した「PIファックス」は参考にしていますか A. 参考にしている B. 少し参考にしている C. あまり参考にしていない D. 参考にしていない
質問5 情報センターに問い合わせることを有用だと考えますか A. 有用だと思う B. 有用だとは思わない C. どちらともいえない	質問15 埼玉県薬剤師会のHPに情報センターのページがあることをご存知ですか A. 知っている B. 知らない
質問6 情報センターにはどんな質問を問い合わせることが多いですか A. 調剤報酬について B. 規制・薬事法について C. 薬理・用法用量について D. 副作用について E. その他( )	質問16 埼玉県薬剤師会HPの情報センターのページは参考にしていますか A. 参考にしている B. 少し参考にしている C. あまり参考にしていない D. 参考にしていない
質問7 情報センターでの問い合わせ回答は参考にしていますか A. 参考にしている B. 少し参考にしている C. あまり参考にしていない D. 参考にしていない	質問17 今後, 情報センターにどのようなことを希望しますか A. 冊子の発行 B. インターネットへの情報公開 C. 学会などでの情報公開 D. その他( )
質問8 情報センターの問い合わせに, どのようなことを期待しますか ( )	その他ご意見があれば, お書きください ( )
質問9 他県の薬剤師会に問い合わせたことがありますか A. ある( 都道府県 ) B. ない	
質問10 問い合わせ先として, どのような所に問い合わせますか(複数回答可) A. 薬剤師会 B. 卸 C. 他薬局 D. 同僚の薬剤師 E. 他の医療従事者 F. 自分で調べる(手段: ) G. その他( )	

して「ある」と回答した人は36%であった。質問5の「情報センターに問い合わせることを有用だと考えますか」との問いに対しては、質問4で問い合わせたことがある人(36%:106名)の中では、「有用だと思う」と回答した人は94%であり、また問い合わせたことがない人(63%:186名)の中でも、「有用だと思う」と回答した人は54%であった。質問6の「情報センターに

はどんな質問を問い合わせることが多いですか」については、全体で181件の回答があり、その中でも73件が「調剤報酬」、65件が「規制・薬事法」について問い合わせていることが認められた。質問7の「情報センターでの問い合わせ回答は参考にしていますか」については、「参考にしている」が83%、「少し参考にしている」が17%であった。また、質問8の自由意見として、情

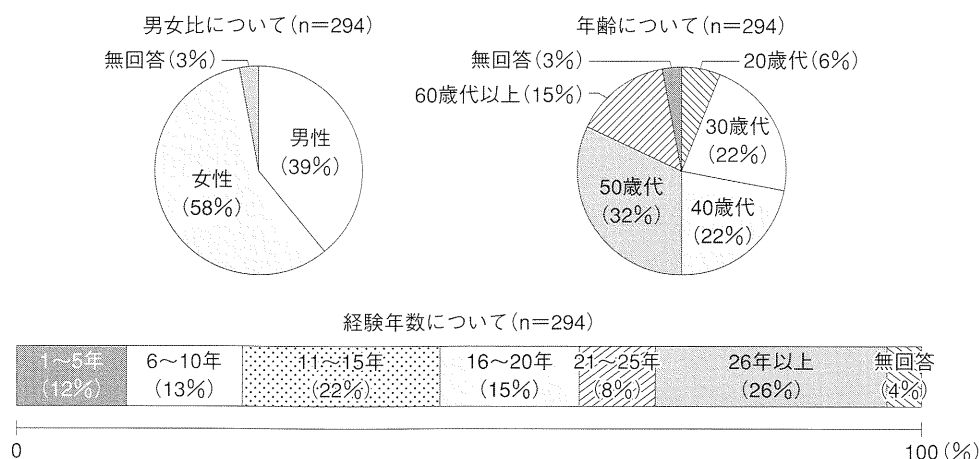
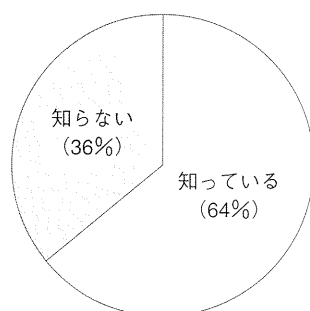
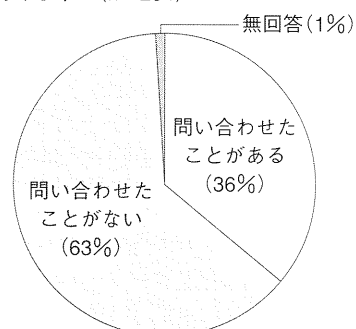


図1 情報センターへの問い合わせ状況

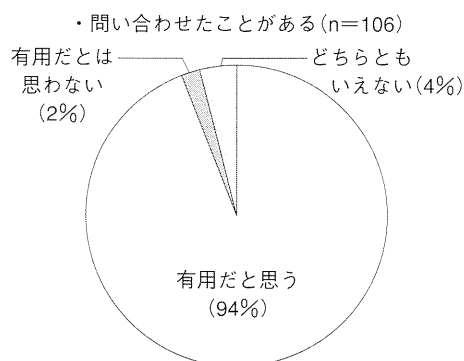
質問3 情報センターで問い合わせを受けていることをご存知ですか (n=294)



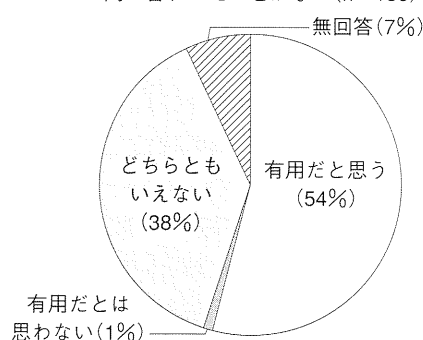
質問4 情報センターに問い合わせたことがありますか (n=294)



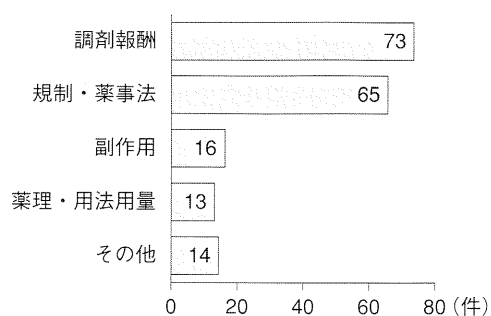
質問5 情報センターに問い合わせることを有用だと考えますか



・問い合わせたことがない (n=186)



質問6 情報センターにはどんな質問を問い合わせることが多いですか (複数回答可)



質問7 情報センターでの問い合わせ回答は参考にしていますか (n=106)

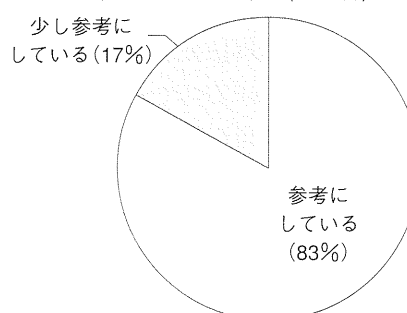
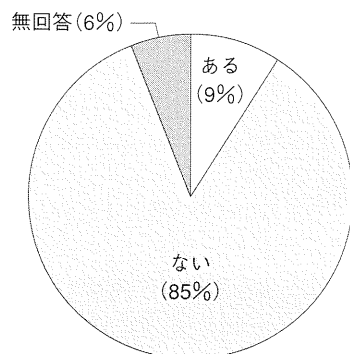


図2 情報センターへの問い合わせ状況

質問9 他県の薬剤師会に問い合わせたことがありますか(n=294)



質問10 問い合わせ先として、どのような所に問い合わせますか(複数回答可)

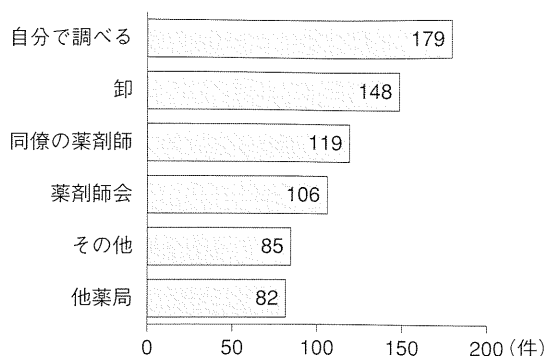


図3 会員薬剤師の問い合わせ先に関する認識

報センターの問い合わせに期待していることは、①問い合わせ回答の正確さ、②問い合わせ回答の速さなどがあった。

次に、図3に質問9および10について記す。質問9の「他県の薬剤師会に問い合わせたことがありますか」との問いに対して、「ある」と回答した人は9%であった。質問10の「問い合わせ先として、どのような所に問い合わせますか」との問いに対して、自分で調べる、卸、同僚の薬剤師の順に多かった。

図4に埼玉県薬剤師会で発行した冊子媒体である「情報センターで受けた主な問い合わせについて」に関する質問の結果を示す。質問11の結果より、「情報センターで受けた主な問い合わせについて」に関して50%の人が「知っている」と回答した。また、質問11で「知っている」と回答した人の中で「参考になっている」と答えた人は52%(78/148)であった(質問12)。

図4に埼玉県薬剤師会で送信している「PIファックス」に関する質問の結果を示す。質問13の結果より、「PIファックス」に関して88%の人が「知っている」と回答した。質問13で「知っている」と回答した人の中で「参考になっている」と答えた人は51%(133/260)であった(質問14)。

図4に埼玉県薬剤師会の「情報センターのHP」に関する質問の結果を示す。質問15の結果より、「情報センターのHP」に関して54%の人が「知っている」と回答した。また、質問15で「知っている」と回答した人の中で「参考になっている」と答えた人は26%(41/160)であった(質問16)。

最後に、質問17の「今後、情報センターにどのようなことを希望しますか」の質問に「インターネットへの情報公開」138件、「冊子の発行」93件の回答があった。ま

た、自由意見としては、「情報センターがどのようなことを行っているのか知らなかった」や「インターネットやファックスの情報をより充実させて欲しい」などの意見があった。

## 考 察

現在、情報センターでは、常駐の薬剤師2名が会員薬剤師や一般の方からの問い合わせに対応している。それらの問い合わせ内容からは、医療の流れの中で年々、内容の性質や性格が変化してきているにもかかわらず、その状況が会員薬剤師に反映されていないことが予想される。

意識調査の結果より、情報センターへの問い合わせ状況として調査に参加した会員薬剤師の64%の方が情報センターで問い合わせを受けていることを認識していた(質問3)。また、情報センターに問い合わせをしたことがあると回答した94%の方が情報センターへの問い合わせが有用だと思っていると回答していることがわかった(質問5)。一方、問い合わせをしたことがないと回答した方も、54%の方が有用であると回答していたこと(質問5)、そして、全体の83%の方が情報センターへの問い合わせ回答は参考にしていると回答していたこと(質問7)からも、会員薬剤師は、情報センターが発信する情報について、大きな期待を寄せていることが示唆された(図2)。また、問い合わせの内容としては、調剤報酬や規制・薬事法について問い合わせることが多いことがわかった。これは、会員薬剤師も医療法改正や診療報酬改定などにより、自己解決できない事例や理解が困難な事例について、情報センターに問い合わせを行うことが知識の確認と理解を深

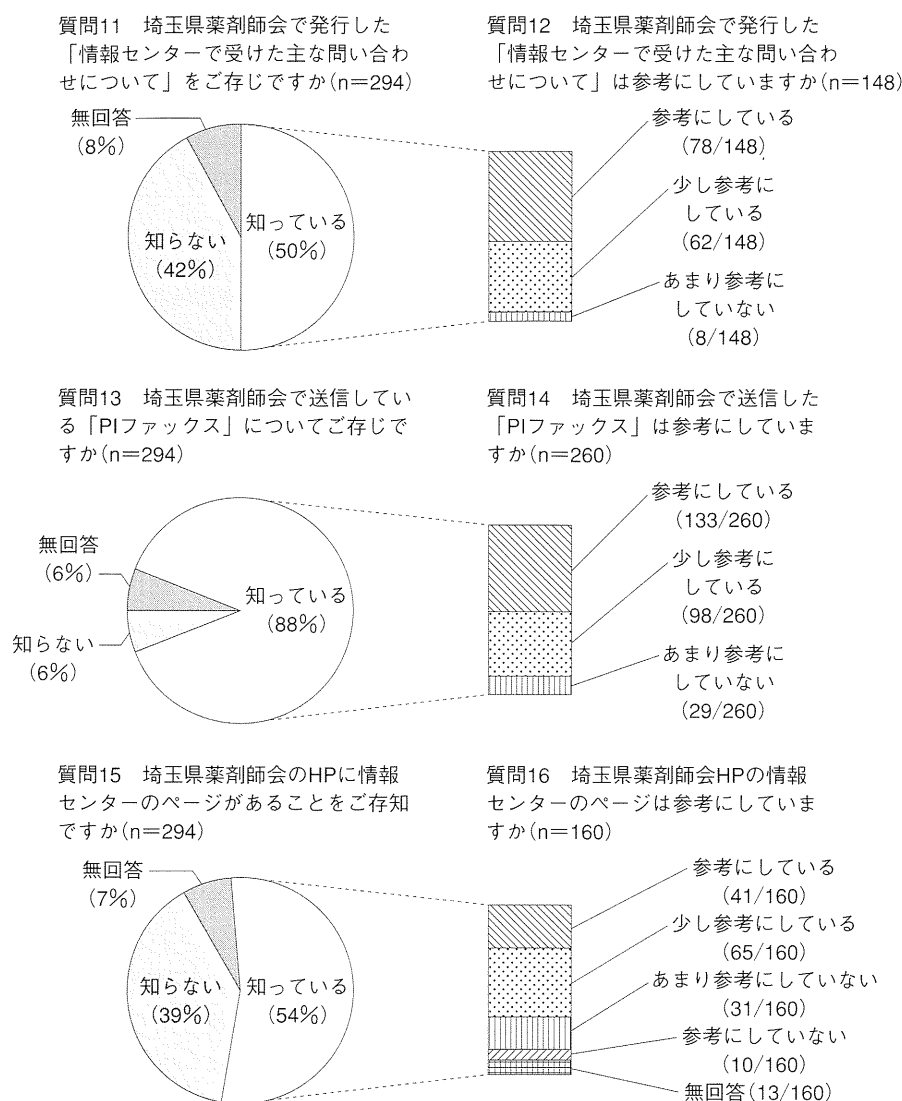


図4 「情報センターで受けた主な問い合わせについて」「PIファックス」および「情報センターのHP」に関する意識調査

めることに有用性があるものと考えられた。一方、薬理・用法用量についての問い合わせが13件(13件/181件：複数回答)であり、少なかった理由としては自己検索可能な分野であることから、専門書やインターネットの活用によって、問題解決がスムーズに実施されている実態が反映されているものと考えられる。情報センターへ期待していることとしては、“インターネットへの情報公開”や“冊子の発行”などの意見が多かったことから、今後、情報ツールの充実が薬剤師の業務を行う上での知識の補充や患者のニーズに対応する重要な項目であることが示唆された。

一方、問い合わせ先として、質問9の他県の薬剤師会への問い合わせを行うと回答した方は9%であり、ほとんど他県に問い合わせしていないことがわかった

(図3)。質問10の問い合わせ先として、自分で調べると回答した方が179件と薬剤師会(106件)や卸(148件)と比べ多かったことから、能動的な体制で問題解決を行うことが推察された。

次に、埼玉県薬剤師会で実施している「情報センターで受けた主な問い合わせについて」の冊子媒体、「PIファックス」や「情報センターのHP」については、それぞれ50%、88%や54%であったことから、PIファックスについては、冊子媒体や薬剤師のHPと比較して会員薬剤師へ認知され、PIファックスを活用していることが示唆された(図4)。「PIファックス」「情報センターのHP」および「情報センターで受けた主な問い合わせについて」は、情報センターに常駐の薬剤師が中心に作成しており、会員薬剤師に必要な情報を多面的

表2 PIファックス、情報センター HPおよび情報センターで受けた主な問い合わせについての比較

	PIファックス	情報センター HP	情報センターで受けた主な問い合わせについて (冊子媒体)
更新頻度	年15回以上 (緊急時に適宜送信)	年12回以上 (緊急時に適宜更新)	年1回
内 容	新薬情報, 医薬品・医療機器などの安全情報	新薬情報, 医薬品・医療機器などの安全情報, 後発品情報など	前年度に実際に問い合わせのあった質問事項
メリット	会員薬局のすべてに伝達が可能, 情報が早い	いつでも閲覧することが可能	よく問い合わせのある内容について記載
デメリット	記載できる内容について限度がある, 維持費が必要	インターネット設備がない施設では閲覧が不可能, 維持費が必要	情報が遅い, 制度改変によって異なる場合がある

に伝えられる工夫を行ってきている(表2)。PIファックスは情報センターにおいても、最新の情報を迅速かつ適切に送信できるシステムであり、今後も情報伝達の有用な手法として継続して行われる必要がある。一方、情報センターのHPにもPIファックスで送信した内容についてアップデートしているにもかかわらず、39%の方が情報センターのHPの存在を知らないことから、今後、埼玉県薬剤師会雑誌などを介した定期的な啓発活動が必要であることが推察された。また、「情報センターで受けた主な問い合わせについて」の冊子媒体について、42%の方が知らないと回答していることがわかった。この冊子は、2008年から毎年発行を始めた活動事業のため、「PIファックス」に比べて会員へ周知されていないものと推察された。

埼玉県薬剤師会において、情報センターの担う役割として“薬事全般にわたる情報の的確かつ効率的な提供”が掲げられるが、実際に会員薬剤師は、情報センターの「PIファックス」を有効に活用している現状があることが示された。また、疑問事項に関しては意識調査の結果からも、“自分で調べる”もしくは“同僚の薬剤師”に問い合わせる問題解決へ取り組む意識があることが示された。しかし、疑問事項を薬剤師会や卸へ問い合わせるケースも少なくないことから、各薬剤師が自分自身で対応可能な体制作りが緊急性の高い課題であることが示唆された。そのため、情報センターの活動として取り組んでいる「情報センターのHP」や「情報センターで受けた主な問い合わせについて」の冊子

媒体を活用することは有用な方法の1つであると考えられる。しかし、これらの冊子媒体が有効に活用されていない状況も浮き彫りとなった。今回の意識調査がきっかけとなり、情報センターへの認識が高まり、薬剤師会全体で情報を共有するためのシステム整備が進むことが期待される。また、今回の保険薬局講習会への参加はもとより、県薬剤師会が主催する研修会、勉強会に参加する意識を高くもつことが大切だと思われる。特に、近年ではレセプトコンピュータの普及に伴い、薬剤の在庫管理や薬歴管理も電子化されるようになってきた。しかし、上記のようにインターネットに様々な情報を掲載しているにもかかわらず、実際に使用しているのはPIファックスのような紙媒体のものである。だからこそ、今までの知識を活かし、情報の整備を行い、会員薬剤師に的確かつ迅速に情報を伝えられる次世代の薬剤師が県薬剤師会に積極的ににかかわることが必要であると考えられる。今後も会員薬剤師の業務の改善と向上のために、また適切な情報提供・収集・発信を効率よく推し進めるためにも情報センターの活動内容の改善と修正が早急の課題であると思われる。そして、迅速な情報提供や縦割りでない、地域間でのつながりをもった、横のつながりのある情報共有を行っていくべきだろうことが不可欠だと思われる。情報センターとしてはそのつながりの役割が求められているのだと考えられる。

## 文 献

- 1) 井上 裕, 荒木淳一, 金本郁男ほか: 埼玉県薬剤師会薬事情報センターにおける会員薬剤師の調剤報酬に関する問い合わせ状況の解析. 社会薬学 2012; 30: 11-17.
- 2) 埼玉県薬剤師会: 情報センターで受けた主な問い合わせについてVol.2(薬事情報センター編), 2010.
- 3) 山田幸子, 黒田伸子, 三宅順子ほか: 医薬品医療機器総合機構(PMDA)くすり・医療機器相談の現状. 日本薬剤師会雑誌 2009; 61: 1007-1009.